

STRATEGI PROGRAM *SERVE AND PROTECT INTEGRATION SYSTEM* (SPIS) POLRESTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN KAMTIBMAS DI KOTA BANDAR LAMPUNG

M. Ardiansyah

Universitas Bandar Lampung
ardiansyahfaga1603@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana strategi dari Polresta Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan KAMTIBMAS di Kota Bandar Lampung, serta untuk memberikan jawaban dari rumusan permasalahan serta tujuan penelitian yang ada. Dalam menganalisis bagaimana strategi Program SPIS ini, penulis menggunakan Teori Higgins (2006) di dalamnya terdapat aspek - aspek yang mempengaruhi keberhasilan suatu strategi program meliputi Perencanaan Integral Dan Sistem Pengendalian Kepemimpinan, Motivasi Dan Sistem Komunikasi serta Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kultur Organisasi. Ketiga faktor tersebut dapat menjadi pengaruh dalam keberhasilan suatu program SPIS polresta bandar lampung karena ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan memiliki fungsi yang dapat menunjang penelitian ini, sehingga akan dapat terlihat apakah program ini sudah berjalan efektif atau belum. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan sebuah pendekatan deskriptif kualitatif. pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan yang terlibat dalam implementasi Strategi Program *Serve And Protect Integration Syistem* (SPIS) Polresta Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan KAMTIBMAS Di Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian adalah strategi program *Serve And Protect Integration Syistem* (SPIS) Polresta Bandar Lampung yang belum berjalan efektif dalam upaya meningkatkan kamtibmas di Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : implementasi, strategi program (spis), peningkatan kamtibmas, polresta bandar lampung.

Abstract

This research was conducted with the aim to provide an overview of how the strategy of the Bandar Lampung Police in an effort to improve Security And Relationship Of The Community in Bandar Lampung City, as well as to provide answers to the formulation of the problems and the aims of the existing research. In analyzing how the SPIS Program strategy is, the writer uses Higgins Theory (2006: 435) in which there are aspects that influence the success of a program strategy including Integral Planning and Leadership Control Systems, Motivation and Communication Systems and Human Resource Management and Organizational Culture. These three factors can be an influence in the success of a SPIS Lampung city police program because these three factors are interrelated and have functions that can support this research, so that it can be seen whether this program has been effective or not. This research was conducted using qualitative research, with a qualitative descriptive approach. Data collection in this study was obtained from interviews with several informants involved in the implementation of the Strategy Program of the Serve And Protect Integration System (SPIS) of Bandar Lampung Police in an effort to improve Security And Relationship Of The Community in Bandar Lampung City the result of the research is the strategy of the Serve And Protect Integration System (SPIS) Bandar Lampung Police Station that has not been effective in efforts to improve public order in Bandar Lampung.

Keywords: implementation, program strategy (spis), improvement of kamtibmas, bandar lampung

PENDAHULUAN

Sesuai dalam pasal 4 UU No.2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, berbunyi "kepolisian negara republik indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia". Bahwa tujuan untuk memberikan perlindungan dan pengayoman khususnya di kota bandar lampung menghadapi tantangan yang cukup berat yaitu semakin meningkatnya kasus pencurian dengan kekerasan, pencurian kendaraan bermotor dan narkoba.

Upaya yang telah dilakukan oleh Polresta Bandar Lampung selama ini belum sepenuhnya berhasil dalam mengantisipasi dan mengatasi tindak kejahatan yang terjadi. sehingga untuk itu perlu segera dilakukan langkah-langkah yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat. sehingga perlu digelar program SPIS (*Serve And Protect Integrated System*), yaitu sistem

pelayanan dan perlindungan yang terintegrasi dengan mengoptimalkan penggelaran personel, pengendalian berbasis di serta partisipasi masyarakat secara mudah dan cepat.

Atas dasar itulah polresta bandar lampung meluncurkan program yang disebut dengan *Serve And Protect Integration Syistem* (SPIS) pada april tahun 2017 kemarin yang langsung diresmikan oleh Kapolri Jendral Polisi Prof. Drs. H. Muhammad Tito Karnavian, M.A., Ph.D. beserta Walikota Bandar Lampung Herman HN. seperti yang disajikan pada gambar 1.1, jumlah tindak pidana kriminalitas atau *crime* total selama tahun 2018 untuk setiap kabupaten/kota di Provinsi Lampung berkisar antara 168 hingga 2.285 kasus. gambar 1.1 juga menunjukkan bahwa tiga kabupaten/kota yang memiliki angka *crime* total paling tinggi yaitu bandar lampung, lampung utara, dan lampung selatan berturut-turut 2.285; 1.128; 871 kasus.



Gambar 1.1 Jumlah Kejahatan (Crime Total) Yang Dilaporkan Dan Tingkat Resiko Terkena Kejahatan (Crime Rate) Menurut Polres Data Bps 2018

Dengan melihat dari Data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2018 Yang Menunjukkan angka kejahatan di kota bandar lampung yang tertinggi maka program ini ditujukan agar masyarakat bandar lampung dapat dengan mudah mendapatkan layanan kepolisian hanya melalui aplikasi yang terdapat pada androidnya dan tidak lagi harus datang ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta kota Bandar Lampung Untuk memberikan pengaduan ataupun layanan lainnya dengan cepat dan mudah sehingga diharapkan mampu menurunkan angka kejahatan dan resiko terkena kejahatan semakin rendah.

Meskipun program yang di bentuk sudah cukup bagus dan inovatif namun pada fakta dilapangan program ini dinilai tidak efektif karena masih banyak kendala yang di hadapi dalam implementasi program ini, masih banyak sekali persoalan yang harus di selesaikan oleh pihak Polresta bandar lampung seperti dari pengenalan program kepada masyarakat yang kurang maksimal karena strategi sosialisasi yang belum efektif, sikap petugas yang masih sering terkendala koordinasi yang

mengakibatkan kurang responsif terhadap laporan dan lain sebagainya untuk dapat mewujudkan tujuan serta menyempurnakan program ini yaitu dengan prinsip layanan yang mudah, cepat serta efisien sehingga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) Kota Bandar Lampung dapat meningkat.

Untuk itu berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul penelitian “Strategi Program *Serve And Protect Integration System* (SPIS) Polresta Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kamtibmas Di Kota Bandar Lampung ”.

Adapun yang menjadi tujuan yang ingin di capai peneliti adalah untuk menganalisis Strategi Program *Serve And Protect Integration System*(SPIS) Polresta Bandar Lampung, untuk Menganalisis Aspek Penghambat dalam Strategi Program *Serve And Protect Integration System*(SPIS) Polresta Bandar Lampung dan untuk Menganalisis Aspek Pendukung Dalam Strategi Program *Serve And Protect Integration System*(SPIS) Polresta Bandar Lampung.

METODOLOGI PENELITIAN

Penentuan Subyek dan Informan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil subyek penelitian sejumlah 2 (dua) orang untuk pejabat di lingkungan Polresta Bandar Lampung sebagai pengambil kebijakan program yaitu Kepala Polresta Bandar Lampung yang diwakili oleh Kasubag Dal Ops dan Kepala Pelaksana Program SPIS Polresta Bandar Lampung.

Informan dalam Penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang yang terdiri dari mahasiswa, pengusaha, karyawan swasta dan kepala rumah tangga sebagai bagian dari masyarakat yang berada di Kota Bandar Lampung sebagai pengguna implementasi program.

Dalam penelitian ini lokasi yang diambil oleh peneliti adalah Kepolisian Resor Kota (Polresta) terletak di Jalan M.T. Haryono No. 15, Bandar Lampung dan selanjutnya dilingkungan Kota Bandar Lampung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menguraikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, Uhar (2012).

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan yang terlibat dalam implementasi strategi program *serve and protect integration system* (SPIS) Polresta Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan kamtibmas di kota Bandar Lampung

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah paparkan sebelumnya, maka dapatdi dapat di fokuskan pada permasalahan yang ada yaitu kurangnya media promosi aplikasi yang diluncurkan Polresta Bandar Lampung kepada masyarakat mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui, masyarakat sangat kesulitan memberikan laporan pengaduan, kecuali mereka datang langsung ke SPKT Polresta Bandar Lampung, himbauan-himbauan terkait program hanya melalui selebaran yang di bagikan melalui bhabinkamtibmas dan Efektifitas program untuk media informasi

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara (teknik) sebagai berikut a) Studi Kepustakaan (*Library Research*), studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan melalui serangkaian kegiatan membaca, mencatat, mengutip dan menelaah

badan-badan pustaka yaitu berupa karya tulis dari para ahli yang tersusun dalam literature dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta ada kaitannya dengan permasalahan yang berkaitan dengan penulisan proposal ini.

b) Studi Lapangan (*Field Research*), studi lapangan merupakan usaha yang dilakukan untuk memperoleh data primer. Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data primer tersebut dengan mengajukan pertanyaan dan meminta penjelasan kepada beberapa pihak yang dianggap mengetahui masalah yang berhubungan dengan penelitian ini. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut : Wawancara/*Interview* adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban jawaban responden dicatat atau direkam. Kemudian, melakukan bservasi yang digunakan untuk mengetahui secara langsung tentang lokasi tempat penelitian berdasarkan cara pengamat yang dilakukan, observasi dapat dibedakan atas dua yaitu: Observasi berstruktur merupakan observasi dimana pengamat dalam melaksanakan observasinya menggunakan pedoman pengamatan. Observasi tak berstruktur

merupakan observasi dimana pengamat dalam melaksanakan observasinya melakukan pengamatan secara bebas. Dokumentasi, metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Nawawi (2005:133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.

Pada penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari buku pedoman peraturan kementerian pariwisata, arsip-arsip peraturan pendaftaran usaha pariwisata daerah kota Bandar Lampung.

Setelah tahap pengumpulan dan pengelolaan data dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah menganalisisnya. Dalam penelitian ini dipergunakan metode analisis kualitatif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan cara menggambarkan kenyataan atau keadaan terhadap suatu obyek dalam bentuk kalimat, berdasarkan keterangan, penjelasan dan jawaban-jawaban dari para responden yang berhubungan langsung dengan penelitian

ini dengan menguraikan data secara sistematis, sehingga diperoleh arti dan kesimpulan.

Pengelolaan data dalam metode kualitatif ada 3 tahap yaitu : Tahap Reduksi, Tahap Display Data dan Tahap Kesimpulan dan Verifikasi. Pada tahap reduksi, data yang diperoleh dari lapangan dicatat secara teliti dan rinci, serta dirangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Tahap Display Data adalah langkah yang dilakukan setelah data direduksi dengan menyajikan data, dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan jenisnya. Dalam penelitian ini digunakan penyajian data berupa teks yang bersifat naratif.

Tahapan yang terakhir adalah tahap kesimpulan dan verifikasi. Langkah terakhir dalam penelitian ini menarik kesimpulan dari analisis data, kesimpulan menjurus pada jawaban atas pertanyaan penelitian berdasarkan aspek, factor, dimensi, sentral fenomena penelitian dengan berdasarkan hasil temuan yang diperoleh. Secara esensial berisi uraian tentang sub kategori tema yang ada pada tabel kategorisasi dan

pengkodean yang sudah terselesaikan disertai dengan quota verbatim wawancara, sub tersebut di urutkan satu persatu yang kemudian disimpulkan secara spesifik.

PEMBAHASAN

Analisis strategi program *Serve and Protect Integration Sytem (SPIS) Polresta Bandar Lampung*

Strategi secara eksplisit merupakan kunci keberhasilan dalam menghadapi perubahan lingkungan. Strategi memberikan kesatuan arah bagi semua anggota organisasi. Bila konsep strategi tidak jelas, maka keputusan yang diambil akan bersifat subyektif atau berdasarkan intuisi belaka dan mengabaikan keputusan yang lain. Strategi dapat diartikan sebagai alat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi adalah tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumberdaya lembaga dalam jumlah yang besar. Strategi memiliki konsekuensi yang multifungsi dan multidimensi serta perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal.

Menurut Quinn (2003) seperti yang dikutip oleh Sukristono dalam

bukunya mengemukakan bahwa strategi meliputi sasaran-sasaran terpenting yang akan dicapai, kebijakan-kebijakan yang penting yang mengarahkan pelaksanaan dan langkah-langkah pelaksanaan untuk mewujudkan sasaran-sasaran tersebut. Mewujudkan beberapa konsep dan dorongan yang memberikan hubungan, keseimbangan dan fokus. Strategi mengutarakan sesuatu yang tidak dapat diduga semula atau sesuatu yang tidak dapat diketahui. Quinn (2003) menjelaskan lebih lanjut bahwa strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan, kebijakan dan aksi utama dalam hubungan yang kohesif. Suatu strategi yang baik akan membantu organisasi dalam mengalokasikan sumber daya yang dimiliki dalam bentuk unique berbasis kompetensi internal serta kemampuan mengantisipasi lingkungan.

Dalam strategi program *serve and protect integration system* (SPIS) Polresta Bandar Lampung, proses tahapan implementasi dilakukan sesuai dengan peraturan yang tercantum pada juknis pelaksanaan program, meskipun pada kenyataannya tidak semua yang ada pada petunjuk teknis tersebut dijalankan dengan baik dan benar. Strategi program *Serve and Protect Integration System*

(SPIS) Polresta Bandar Lampung, yang kemudian dikaitkan dengan teori implementasi strategi oleh Higgins Dalam Salusu (2006) yang menyebutkan ada 3 (tiga) hal yang perlu diperhatikan dalam implementasi strategi yaitu yang pertama adalah perencanaan integral dan sistem pengendalian, yang kedua adalah kepemimpinan, motivasi dan sistem komunikasi, serta yang ketiga adalah manajemen sumber daya manusia dan kultur organisasi.

Dengan menggunakan teori implementasi strategi oleh Higgins Dalam Salusu (2006) tersebut, penulis meneliti bagaimana pengaplikasian yang dilakukan oleh Polresta Bandar Lampung dalam hal ini dijalankan oleh perangkat petugas pelaksana program SPIS Polresta Bandar Lampung dalam implementasi program SPIS di wilayah kota Bandar Lampung. Dari analisis implementasi strategi program inilah secara terperinci dapat menjelaskan apakah pelaksanaannya program ini sudah berjalan cukup baik dan juga akan dapat dilihat apa saja sebenarnya aspek-aspek yang mempengaruhi implementasi program jika dikaitkan dengan teori tersebut.

Dari beberapa serangkaian mekanisme, tindakan dan kegiatan

pelaksanaan program SPIS, yang tak kalah penting ialah pemantauan terhadap jalannya program ini. Kegiatan pemantauan program, idealnya dilakukan secara rutin dan berkala oleh pengelola program agar hasil pemantauan dapat dipergunakan secara menyeluruh dan efektif sebagai masukan pengendalian pelaksanaan program SPIS dalam rangka menciptakan keamanan, ketertiban dan keselamatan dalam menjalankan aktifitas masyarakat sehari-hari, khususnya di wilayah kota bandar lampung.

Pelaksanaan pemantauan program SPIS ini dilakukan sesuai dengan prosedur dan tata cara teknis tugas dan fungsi bagops polresta bandar lampung, antara lain : setiap atasan dan pimpinan pelaksana berkewajiban melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan ketentuan sebagaimana diatur dalam prosedur dan tata cara teknis tugas dan fungsi; analisa dan evaluasi melalui hasil laporan baik lisan dan tulisan; Pelaksanaan tugas mengecek melalui alat komunikasi (telepon / ht); Survey dilaksanakan secara langsung baik kepada petugas pelaksana piket maupun kepada masyarakat berupa informasi tentang permasalahan di lapangan.

Adapun pengendalian yang digunakan dalam pelaksanaan program SPIS ini adalah melalui pelaporan hasil pelaksanaan tugas dan langsung dan tidak langsung oleh pimpinan.

Dengan demikian pelaksana program dan tim koordinasi program dapat menggunakan instrumen tersebut sesuai dengan objek/sasaran pemantauan yang akan dipantau. Pelaporan hasil pemantauan menjadi bagian dari pelaporan pelaksana program yang diatur dalam juknis program pembinaan dan penyuluhan lalu lintas.

Fokus utama pemantauan rutin dilakukan secara berkala dalam pelaksanaan program SPIS yaitu bertujuan untuk memotret dan melihat sejauh mana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit sesuai dengan petunjuk teknis pelaksanaan program, misalnya penyusunan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis, sosialisasi, pengalokasian anggaran, pelaksanaan pemantauan dan lain sebagainya.

Sebagaimana telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, bahwa suatu kebijakan program, termasuk program SPIS hanya dapat diwujudkan secara efektif jika ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dilaksanakan dengan

sebaik-baiknya, ketentuan-ketentuan tersebut tentunya tidak terlepas dari ke tiga variabel penting dalam implementasi strategi program, pertama adalah perencanaan integral dan sistem pengendalian, yang kedua adalah kepemimpinan, motivasi dan sistem komunikasi, serta yang ketiga adalah manajemen sumber daya manusia dan kultur organisasi.

Perencanaan integral dan sistem pengendalian program SPIS (*Serve And Protect Integration Sytem*)

Sasaran yang ingin dicapai oleh strategi, dijabarkan secara rinci, maka dari itu dibuatkan perencanaan antara dan perencanaan operasional. Perencanaan antara (program) adalah penghubung antara sasaran-sasaran strategi dan perencanaan operasional. Program ini mencakup ruang lingkup yang cukup luas, waktu yang memadai, cukup komprehensif dan memiliki rincian detail. Perencanaan operasional adalah menerjemahkan perencanaan antara ke dalam rencana yang pasti yaitu kegiatan yang memberi hasil yang diinginkan. Anggaran yang merupakan kunci dari keberhasilan perencanaan operasional, biasanya disebut rencana operasional keuangan dan rencanan

pembiayaan. Adapapun perencanaan serta pengendalian program SPISS yang telah dilaksanakan oleh Polresta Bandar Lampung meliputi:

Perencanaan dan persiapan program

Didalam penyusunan pelaksanaan program SPIS Polresta Bandar Lampung melakukan strategi perencanaan serta persiapan guna menunjang keberhasilan program, diantaranya yaitu :

1. Perencanaan
 - a) Menentukan permasalahan yaitu bagaimana upaya
 - b) Mengantisipasi kerawanan kamtibmas dan pemberian
 - c) Pelayanan dan perlindungan masyarakat secara cepat,
 - d) Mudah dan efektif.
 - e) Menentukan program yang akan digunakan yaitu SPIS
 - f) (*serve and protect integrated system*)
 - g) Merencanakan sumberdaya organisasi yang digunakan.
 - h) Merencanakan kerjasama dengan Pemkot, DPRD dan Kodim
 - i) Serta pelibatan partisipasi masyarakat.
2. Persiapan
 - a) Pemetaan daerah rawan pencurian dengan kekerasan,

- b) Pencurian kendaraan bermotor, dan narkoba.
- c) Peningkatan kemampuan personel mulai dari mental, fisik.
- d) Dan pengetahuan tentang sop perlindungan masyarakat.
- e) Penyediaan perlengkapan operasional.
- f) Penyediaan alat komunikasi dan dukungan.
- g) Penyiapan ketersediaan dukungan anggaran.
- h) Dengan berkoordinasi dengan Pemkot dan DPRD.

Seperti yang telah di ungkapkan oleh kasubbag ops bahwa pada saat pelaksanaan perencanaan dan sistem pengendalian program SPIS ini sudah dirancang dengan sebaik-baiknya, kelemahan-kelemahan maupun kekuatan didalam program sangat diperhatikan karena ini tentunya sangat menunjang didalam keberhasilan suatu program.

“Kelemahan tersebut diantaranya anggaran yang digunakan untuk membiayai operasional program hingga bagaimana pengawasan yang dilaksanakan dapat berjalan baik dengan mengelola semua unsur yang ada pada pelaksanaan program tersebut seperti petugas yang harus saling berkoordinasi dengan baik hingga manajemen waktu

yang nantinya harus bisa memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat. Selanjutnya kekuatan pada program ini terletak pada dukungan penuh dari pemerintah pusat maupun masyarakat, terbukti pada saat perencanaan perancangan program ini langsung mendapatkan apresiasi dari kementerian pendayagunaan aparatur sipil negara karena dinilai program ini akan sangat memberikan solusi kecepatan serta kemudahan terhadap pelayanan pada masyarakat”.

Namun pada fakta dilapangan rangkaian perencanaan serta pengendalian yang telah dilakukan polresta bandar lampung dalam implementasi program ini dinilai tidak berhasil terbukti dari keterangan informan yang merupakan masyarakat bandar lampung mengungkapkan:

“Bahwa jika memang program ini direncanakan dengan memperhatikan apa yang akan menjadi kelemahan dan kekuatan program sudah seharusnya program ini akan cukup eksis di masyarakat, terbukti masyarakat sedikit sekali yang mengetahui program ini karena tidak berhasilnya pada sistem sosialisasi program yang dilakukan polresta bandar lampung. Selain dari pada itu masih ada pelaksanaan

pelayanan yang dilakukan sering kali tidak seperti yang di harapkan sering kali petugas lambat dalam menangani laporan dari masyarakat”.

Permasalahan yang terjadi dilapangan yang langsung dirasakan masyarakat ini tentunya menjadi tanggung jawab petugas polresta bandar lampung karena jika permasalahan ini tidak segera diselesaikan maka tentunya akan menjatuhkan profesionalitas kepolisian nantinya hal ini yang seharusnya segera dihindari.

Analisis strategi kepemimpinan, motivasi dan sistem komunikasi

Gaya kepemimpinan memegang peranan sentral dalam menggerakkan anggota/bawahan menuju sukses. Para pimpinan hendaknya mampu memberikan motivasi kepada jajaran anggotanya jika ingin maju. Selain itu sistem komunikasi yang dimiliki harus baik guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Kepemimpinan dalam organisasi adalah sebuah proses dimana seorang pemimpin memengaruhi dan memberikan contoh kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Pemimpin yang baik

bukan dilihat dari seberapa banyak orang yang menjadi pengikutnya, bukan juga dilihat dari seberapa lama ia memimpin. Seperti keterangan dari petugas yang melakukan piket yang merupakan anggota kepolisian mengungkapkan:

“Kepemimpinan yang di lakukan kepada bawahannya sudah cukup baik dimana pimpinan selalu mengawasi kami dengan ketat dan tak lupa pimpinan akan bersikap otoriter didalam penegakan aturan prosedur kerja namun pimpinan bisa bersikap demokratis saat pelaksanaan rapat”.

Hal ini tentunya tidak sesuai dengan pendapat masyarakat yang mana masyarakat mengungkapkan masih banyak kendala dalam pelaksanaan program ini strategi yang lakukan polresta bandar lampung belum efektif. Seperti yang di ungkapkan informan yang merupakan masyarakat:

“Dimana jika pimpinan sudah melakukan pengawasan yang sangat ketat dan bersikap otoriter saat penegakan aturan prosedur kerja tentunya kami tidak akan lagi merasakan kecewa kepada petugas faktanya kami masih saja merasa di kecewakan petugas yang mana pelayanan yang diberikan terhadap program ini belum bisa

maksimal, masih banyak sekali kendala yang terjadi yang kami hadapi dari mulai aplikasi yang sulit di gunakan karena sering gangguan hingga petugas yang lambat merespon kami”

Selanjutnya strategi yang tentunya berkaitan dengan keberhasilan suatu program yakni sistem komunikasi yang dibentuk. Menurut higgins dalam salusu (2006) komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam membangun organisasi yang kuat. Dalam suatu organisasi pasti terdapat visi dan misi yang menjadi alasan mengapa organisasi tersebut dibangun. Agar setiap anggota dapat memiliki satu pemahaman mengenai visi dan misi tersebut, maka dibutuhkan komunikasi untuk menyamakan persepsi. Tidak hanya itu, ada hal yang lebih dalam apabila satu sama lain memiliki komunikasi yang baik, yaitu tertanam rasa saling memiliki, saling percaya, dan saling mendukung. Itulah mengapa peran komunikasi dalam organisasi sangat besar dan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam suatu organisasi. Bahkan, apabila kita melihat organisasi antar kepolisian saat ini, dilakukan banyak kegiatan untuk mendorong satu sama lain agar mau berkomunikasi dan bekerja sama.

Namun, ada faktor yang sangat berperan dalam mencapai tujuan penerapan komunikasi dalam organisasi, yaitu komunikasi kepemimpinan. Komunikasi kepemimpinan adalah komunikasi yang dilakukan seorang pemimpin kepada anggota dalam organisasi. Seperti yang dijelaskan oleh kasubbag dal ops didalam keterangannya:

“Kita tahu bahwa pemimpin memiliki kuasa dan wewenang yang luas, sehingga hal-hal yang terjadi dalam organisasi tersebut sangat dipengaruhi oleh aturan dan suasana yang dibuat pemimpin. Hal ini bisa secara tidak langsung, misalnya bagaimana pemimpin mengajarkan moral, pandangan pemimpin terhadap suatu kasus, atau dengan kata lain nilai-nilai yang ditanamkan pemimpin kepada setiap anggota. Secara tidak langsung pemimpin memberikan arahan dan mengajarkan sikap untuk menghadapi setiap masalah dalam organisasi. Lebih singkatnya, keberhasilan dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi strategi komunikasi organisasi, dan keberhasilan komunikasi organisasi dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan seorang pemimpin, yang salah satunya

memuat motivasi kepemimpinan yang dimiliki pemimpin tersebut”.

Sistem komunikasi yang di bentuk pimpinan dinilai sudah cukup baik dengan menanamkan moral etika yang baik serta tindakan-tindakan baik yang langsung di perlihatkan untuk mengajarkan kepada bawahannya, namun hal ini saja tentunya tidak cukup karena jika kita lihat rangkaian pelaksanaan tugas kepolisian tidak hanya di tekankan pada moralitas namun juga profesionalitas petugas, yang mana koordinasi antar petugas yang dinilai masih perlu di benahi lagi. Selain dari pada itu program ini yang berbasis aplikasi tentunya banyak sekali kendala jika petugas yang di tugaskan kurang memahami it (ilmu teknologi) yang mumpuni sehingga hal ini juga perlu lebih di perhatikan lagi untuk mengurangi kenda-kenda yang kemungkinan saja akan terjadi.

Analisis strategi manajemen sumber daya manusia dan kultur organisasi

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan bahwa “manajemen sumber daya manusia, disingkat msdm, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta

dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang ada pada Polresta Bandar Lampung menurut Kasubbag Dal Ops mengungkapkan:

“Manajemen sumber daya manusia kita anggap sudah cukup memadai untuk dapat menjalankan program-program kerja kepolisian yang ada termasuk program SPIS ini sehingga sudah seharusnya program-program yang ada pada Polresta Bandar Lampung berjalan dengan baik”.

Ini tentunya berbeda dengan pendapat masyarakat yang mana masyarakat menilai jika manajemen sumber daya manusia sudah cukup baik maka tentunya bisa meminimalisir kendala-kendala yang ada di lapangan seperti halnya pada pelaksanaan sosialisasi program ini tentunya tidak efektif jika menugaskan pada petugas bhabinkamtibmas saja selain di anggap terbatas petugas bhabinkamtibmas juga memiliki fungsi pekerjaan yang cukup berat karena harus memastikan keamanan dan ketertiban di masyarakat, seharusnya sosialisasi dilakukan dengan membentuk team tersendiri agar lebih efektif dan masih banyak lagi contoh kasus lainnya yang membuktikan bahwa kurang berhasilnya program ini akibat

kurang baiknya strategi manajemen sumber daya manusia polresta bandar lampung.

Selanjutnya Polresta Bandar Lampung sebagai suatu organisasi, memiliki budaya sendiri yang dibentuk dan dipengaruhi oleh nilai-nilai, persepsi, kebiasaan, kebijakan pendidikan dan perilaku orang yang ada didalamnya. Dalam suatu organisasi, budaya anggota organisasi seharusnya menunjukkan kapabilitas yang sesuai dengan tuntunan masyarakat yaitu menumbuh kembangkan kinerjadengan prinsip-prinsip kemanusiaan. Budaya anggota organisasi harus disadari oleh seluruh konstituen sebagai asumsi dasar yang dapat membuat polresta bandar lampung tersebut memiliki citra yang membanggakan *stakeholders*. Oleh sebab itu, semua individu memiliki posisi yang sama untuk mengangkat citra melalui *performance* yang merujuk pada budaya polri yang efektif. Pada budaya organisasi sipil, polri selayaknya menampilkan budaya organisasi yang bersifat humanistik dalam mencapai tujuan organisasinya. Dimana hubungan kerja antar sesama anggota akan selalu mencerminkan adanya kerjasama secara timbal balik (dua arah), baik pada hubungan kerja horizontal (pada level

yang sama) maupun hubungan kerja vertikal (hubungan antara atasan dan bawahan). Hal ini merupakan sebuah konsekuensi dari adanya perubahan yang memisahkan polri dari tni (budaya organisasi yang bersifat mekanistik).

Dengan demikian maka diperlukan adanya usaha yang terarah guna melakukan upaya-upaya dalam menyikapi adanya perubahan pada sifat organisasi tersebut. Rhenald kasali dalam bukunya "*manajemen perubahan*" menyatakan bahwa sebagian besar kita beranggapan perubahan itu baru boleh dilakukan kalau ada masalah. Bahkan kebanyakan strategi perubahan (*turn around*) diluncurkan saat memasuki tahap krisis. Kata para ahli, untuk menciptakan perubahan dibutuhkan perasaan-perasaan tidak puas terhadap kondisi sekarang. Kemudian ditambahkan lagi bahwa perubahan pada saat sedang berada di titik rendah adalah sangat rawan. Sebab pada saat itu, anda sudah tak punya energy dan resources sama sekali untuk menangkatnya kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Perencanaan integral dan sistem pengendalian

Perencanaan serta persiapan pelaksanaan program yang dinilai terlalu buru-buru serta kesiapan program yang belum maksimal mengakibatkan banyak kendala saat pelaksanaan program seperti kurangnya sarana dan prasarana, sosialisasi kepada masyarakat yang tidak maksimal, ditambah lagi adanya beberapa layanan yang tidak aktif digunakan dari awal peresmian hingga sekarang yang ada didalam aplikasi, ini tentunya yang perlu di perbaiki lagi kedepan. Selanjutnya bantuan anggaran program dari pemda yang berhenti serta kurangnya kontrol/perhatian pada kepemimpinan selanjutnya yang tidak ingin lagi memfokuskan program ini menjadi program unggulan lagi.

b. Kepemimpinan, motivasi dan sistem komunikasi

Kepemimpinan yang dilakukan sudah cukup baik serta demokratis dengan tetap memperhatikan aturan maupun prosedur yang ada pada Polresta Bandar Lampung, hanya saja sistem komunikasi tentu harus selalu di tingkatkan karena kelemahan utama pada sistem komunikasi tentunya adalah jalinan koordinasi antar anggota maupun

pimpinan dengan anggotanya. Kendala yang ada pada pelaksanaan dilapangan seringkali di jumpai berawal dari kurangnya koordinasi yang baik sehingga lambat dalam memutuskan yang tentunya merugikan masyarakat yang dilayani. Seperti keterangan salah satu narasumber penelitian yang berlatar belakang masyarakat sipil di kota bandar lampung mengungkapkan adanya keterlambatan menindaklanjuti laporan kehilangan sehingga pelapor merasa kecewa meskipun sudah menggunakan program layanan yang telah disediakan yang dianggap sudah baik dengan kecepatan dan ketepatan lokasi kejadian. Sesuai keterangan narasumber Bamin Bagops mengungkapkan lambatnya penanganan laporan di akibatkan oleh koordinasi yang sering kali bermasalah, lemahnya koordinasi juga sering kali di sebabkan oleh sistem yang digunakan. Karena pada program ini petugas juga di bekali aplikasi khusus untuk petugas lapangan sehingga ini juga yang sering terjadi gangguan sistem pada aplikasi yang di gunakan tersebut.

c. Manajemen sumber daya manusia dan kultur organisasi

Jika melihat data personil yang bertugas dalam pelaksanaan program SPIS diatas, tentunya dapat dikatakan

belum cukup baik karena jika di lihat jumlah masyarakat yang ada di kota bandar lampung tentunya ini tidak seimbang apa lagi data tindak kriminal yang ada di kota bandar lampung seperti yang telah di sebutkan diatas merupakan tertinggi di provinsi lampung, ini artinya perlu adanya penambahan personil sehingga kemungkinan keterlambatan pelayanan itu dapat lebih dihindari lagi. Selanjutnya selain kuantitas peronil tentunya juga penting akan kualitas personil karena kuantitas saja tidak cukup jika kualitas belum cukup memadai, apa lagi pada program ini banyak sekali sistem-sistem penggunaan aplikasi baru yang harus dikuasai oleh petugas dengan alat-alat pengembangan teknologi terbaru untuk memudahkan layanan, namun setelah melihat hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa petugas cukup tanggap terhadap penggunaan sistem-sistem baru yang digunakan pada program ini serta pada masing-masing bagian dinilai sudah cukup memiliki keahlian yang sesuai dengan bidang yang digeluti, ini tentunya sangat mendukung keberhasilan program hanya saja seperti yang sudah dikemukakan diatas bahwa jumlah petugas belum cukup sesuai.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa saran berkaitan dengan pelaksanaan program *serve and protect integration system* (SPIS) polresta bandar lampung, sebagai berikut:

- a. Perlu adanya peningkatan perhatian dari semua unsur yang terkait terhadap pelaksanaan program, dengan di ketahui bahwa program ini dinilai terlalu terburu-buru pada saat perencanaan sehingga mengakibatkan banyak sekali kelemahan namun pada akhirnya program ini tetap bertahan hingga sekarang maka tentunya perlu perhatian lebih saat ini demi memperbaiki kekurangan tersebut dengan memperbaiki sistem anggaran yang selama ini kurang diperhatikan untuk memperlancar pelaksanaan program seperti sarana dan prasarana serta sosialisasi yang harus di perbaiki lagi.
- b. Pimpinan seharusnya tetap memerhatikan program ini dengan baik dengan melakukan evaluasi secara rutin memperbaiki permasalahan koordinasi yang belum baik serta bagaimana bisa menerapkan kinerja yang baik kepada anggota yang bertugas dilapangan

sehingga permasalahan lapangan bisa dengan cepat teratasi.

- c. Meningkatkan sistem aplikasi yang sudah di bentuk mulai dari segi penggunaan, kelengkapan serta kecepatan sistem aplikasi didalam merespon penggunaanya yang kadang mempersulit pengguna aplikasi program ini, ditambah lagi adanya beberapa layanan yang tidak aktif digunakan dari awal peresmian hingga sekarang, ini tentunya yang perlu di perbaiki lagi kedepan.

DAFTAR PUTAKA

Sumber Buku

- Amirullah. 2015. Manajemen Strategi (Teori-Konsep-Kinerja). Jakarta: Mitra Wacana Media
- Ekowati, L. 2009. Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis dan Praktis). Pustaka Cakra : Surakarta.
- Heene, D 2010. Manajemen Strategik Keorgansiasian Publik. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Hunger, J. David dan Thomas L. 2003. Manajemen Strategi. Yogyakarta: Andi

- Moleong, L 2016. Metode penelitian kualitatif. Bandung : Rosda Karya.
- Mulyadi, D. 2015. Studi kebijakan publik dan pelayanan publik. alfabeta bandung : bandung.
- Purwanto dan Sulistyastuti. 2015. Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta : Gava Media
- Robbins, Stephen P dan Mary C.2009. Manajemen. Jakarta: Erlangga
- Salusu, J. 2006. Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Santoso, T dan Eva A. 2003. Kriminologi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Subarsono. 2013. Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

DOKUMEN

- Peraturan Kapolri No. 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Indonesia.

Peraturan Pemerintah RI No. 96 tahun
2012 tentang Pelaksanaan Undang-
Undang tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002
tentang Kepolisian Negara Republik
Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik .